OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

ATLANTIC PILOTAGE AUTHORITY

DECEMBER 1983

TABLE OF CONTENTS

		Page
	INTRODUCTION	1
I.	STRUCTURE AND ACTIVITIES	1
II.	OBJECTIVE AND METHOD	2
III.	SUMMARY	2
IV.	OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS	3
	A) Guidelines and control mechanisms	3
	B) Language of service	5
	C) Equitable participation	9
	D) Language of work	10
V.	LIST OF RECOMMENDATIONS AND COMMENTS BY THE ATLANTIC PILOTAGE AUTHORITY	12
	APPENDIX A: Map of APA pilotage areas	
	APPENDIX B: Survey questionnaire	

Introduction

The report describes the APA's current linguistic situation and problems, and makes specific recommendations aimed at helping the Authority to ensure compliance with the Official Languages Act.

We submitted a first draft of this report to the Authority which sent us its comments. These have been either incorporated into the text or added to Part V, List of Recommendations.

I. Structure and activities

The Atlantic Pilotage Authority is a Crown Corporation, established in 1972, for the purpose of operating and administering a pilotage service in the interest of safe navigation. The Authority is one of four in Canada, with the three others covering, respectively, the Laurentian, Great Lakes and Pacific regions.

The Authority is administered by not more than seven board members, including the Chairman, who are appointed by order in council. The Authority's headquarters is located in Halifax, where fourteen members of a total staff of seventy-five are employed.

Under shipping regulations, the use of a pilot is compulsory in certain well defined areas for ships above a certain tonnage and for most foreign ships. Thus, the Authority must provide services in twenty compulsory pilotage areas (see map, Appendix A), as well as in areas for which pilotage services have been specifically requested. It is also responsible for the certification of pilots working in the Atlantic Region, which involves administering written and oral examinations.

II. Objective and method

Our study covered the following four aspects: guidelines and control mechanisms, language of service, equitable participation and language of work.

Information was gathered by the audit team through the following means:

- interviews with managers at headquarters;
- analysis of documents including publications, statistical data and correspondence files;
- survey questionnaire on language satisfaction of shipping agents dealing with the Authority.

III. Summary

It is apparent from this first linguistic evaluation of the Atlantic Pilotage Authority that a great deal remains to be done in the area of official languages.

The APA does not yet have a formal policy on official languages, which is of course a major obstacle to effective implementation of the provisions of the Act.

As far as language of service is concerned, the efforts of the Authority which has few dealings with the general public have been focussed almost exclusively on its communications with shipping agents. Furthermore, there has not yet been any significant impact on oral communications mainly due to the complete absence of

bilingual resources at headquarters. The Authority also has problems with regard to participation, since there are no Francophones in its staff. As English is the first official language of all employees, there are therefore no specific problems concerning language of work. However, three of the pilots hired under contract by the APA are Francophones, and they should be able to deal with central services in the official language of their choice. Unfortunately, aside from the usual working documents, central or personnel services are available in English only.

IV. Observations and recommendations

On the basis of the information gathered, the audit team made a number of observations and recommendations which are given below, arranged according to the four main aspects of the audit.

A) Guidelines and control mechanisms

The situation at the Atlantic Pilotage Authority, in terms of the requirements of an official-languages program, shows a number of serious shortcomings. A major weakness is the lack of a formal policy with a clear statement of principles, guidelines and controls for the purpose of implementing the provisions of the Official Languages Act. Needless to say, the situation is not conducive to promoting bilingualism.

There is, of course, an annual plan, which is primarily designed for the purposes of Treasury Board and cannot, in any case, be considered a substitute for a formal policy. The main objective of annual plans is to keep

Treasury Board informed of developments in the institutions's linguistic situation, and of any specific measures it intends to take to correct deficiencies that have been observed. It cannot take the place of a document that is specifically designed to help managers interpret and implement the provisions of the Act and to inform all employees of their entitlements and obligations with respect to official languages.

Generally speaking, the plan submitted by the APA, for which the Secretary of the Corporation is responsible, provides a rather cursory overview of the situation, and, which is more serious, few details on corrective action to be taken.

The Authority professes not to have any particular problems in implementing the provisions of the Official Languages Act. However, managers should take a closer look at the realities of the Corporation's linguistic situation and ensure that the next annual plan does not show the same shortcomings.

We therefore recommend that the Authority:

1) a) develop and adopt a formal policy by the end of 1983, including principles, guidelines and controls, with a view to implementing the provisions of the Official Languages Act;

   b) immediately thereafter advise all employees of the content of this policy.

B) Language of service

The Authority has few regular contacts with the general public, but nevertheless, there are a number of comments to be made in this respect.

The Authority has taken pains to identify itself in both official languages. For instance, the Authority's title in the Halifax telephone directory appears in English and French, correspondence stationery has bilingual headings, and all signs at headquarters are bilingual. Furthermore, any notices to be circulated in the bilingual region of New Brunswick (calls for tenders or competition posters) are published in English and French.

The situation is somewhat different for oral communications. Reception and telephone services at headquarters are in English only. This is a very serious shortcoming that should be dealt with by the Authority as soon as possible.

We therefore recommend that the Authority:

2) **immediately take the necessary steps to provide for bilingual reception and telephone services at headquarters.**

We identified three major groups to which the APA offers its services. They are: shipping agents acting for shipowners; masters of ships; and applicants for a licence or pilotage certificate.

The Atlantic Pilotage Authority does business with about 300 shipping agents, most of whom are located in the Atlantic Region and Quebec; a small number (about

twenty) work in the National Capital Region and the United States. The Authority has frequent contacts with these agents, either by mail (bills for pilotage services, for instance) or by telephone.

The audit team conducted a survey of shipping agents in order to evaluate their satisfaction with the linguistic aspect of communications with the APA. A questionnaire (copy attached, Appendix B) was sent to 88 agents in New Brunswick, Quebec and the National Capital Region. We received 49 completed questionnaires, which means a response rate of 55 per cent.

The results of the survey indicate, first of all, that 84 per cent of the shipping agents prefer English, while the remaining 16 per cent prefer French. The overall rate of satisfaction is 88 per cent.

This means that most shipping agents are served in the official language of their choice when they communicate with the Authority. This does not, however, reflect the availability of services in both languages. Actually, the survey reveals that clients whose language preference is English are completely satisfied, while half of the shipping agents wishing to communicate in French state they do not receive service in that language on the telephone, by mail or in person. A lack of service in French is also apparent from telex communications and advertisements sent to agents. Finally, although the forms used for billing purposes are bilingual, two respondents indicate that they do not receive service in French during the billing process; this is easily explained by the absence of bilingual employees.

The survey also shows that the Authority has never asked its clients about language preference. Obviously, that might very well be the first step toward improving the quality of service in both official languages.

Our conclusion therefore is that the APA should give immediate consideration to implementing measures aimed at correcting the deficiencies observed. As for written communications, the Authority is now making use of the translation services of the Department of the Secretary of State. In light of its current nil bilingual capability the Authority should ensure more regular use of such services, so that the linguistic preferences of its clients are respected. As far as oral communications are concerned, the Authority should try to arrange to have some bilingual resources at headquarters.

We therefore recommend that the Authority:

3) a) establish the necessary mechanisms as soon as possible to ascertain and respect the language preferences of shipping agents;

   b) acquire a bilingual capacity at headquarters at the first recruitment opportunity in order to be in a position to serve shipping agents in both official languages.

The task of the pilot consists in guiding the ship's master in the conduct of his ship in areas identified by shipping regulations. Communications between the pilot and navigation personnel are therefore a basic factor in providing pilotage services.

It is a fact that English is the language most often used in canadian marine communications. However, this does not mean, as the Authority seems to think, that English should be used to the exclusion of French. It would be a mistake to assume that the official language preferred by ship's masters is necessarily English, and examples to support this were brought to our attention in the course of the audit.

We believe that the Authority should offer and be able to provide pilotage services in the official language preferred by the ship's master. However, before implementing specific measures, the Authority should first find out what the language preferences of its clientele are, in order to identify pilotage areas where appropriate language resources would be necessary.

The Authority is responsible for issuing the licences and certificates required by all persons performing pilotage duties in the Atlantic Region. To qualify for a licence or certificate, applicants must taken written and oral examinations, and should be able to do so in either official language.

However, the Authority administers examinations in English only, the reason given being that future pilots should be able to speak and write the main language of marine communications at a satisfactory level. We believe that the requirements for a satisfactory knowledge of English does not justify making applicants take examinations in English only. In fact, there is no reason why the applicant's language proficiency and professional qualifications should not be evaluated

separately, so that the language preference of each applicant can be taken into account.

In addition to written and oral examinations, applicants are also given a medical examination. Here again, all applicants should have the option of communicating with the physician in the official language of their choice.

We therefore recommend that the Authority:

4) ensure that all applicants for a pilotage licence or certificate will henceforth be able to take written, oral and medical examinations in the official language of their choice.

C) Equitable participation

With the exception of the pilots hired on a contract basis, three of whom are Francophones, the first official language of all Authority employees is English. What should be done to achieve equitable representation of both official-languages groups is therefore clear. The Authority should make an active effort, by adopting a recruitment policy, to ensure that the number of Francophones hired reflects, at the very least, the percentage of the regional population belonging to this language group. We believe that such a policy should ensure that employment opportunities which are being offered or may be offered by the Authority, are publicized both among the general public and among groups likely to have a specific interest in such opportunities.

We therefore recommend that the Authority:

5) adopt forthwith a recruitment policy, in keeping with the merit principle, to promote the hiring of francophone staff.

D) Language of work

Since the language preference of all employees is English, there are no particular weaknesses in the area of language of work, since central services and all work instruments are available in the official language of the employees' choice.

The situation becomes somewhat different if we consider the language characteristics of the pilots hired by the Authority on a contract basis. This group now numbers ten pilots working mainly along the New Brunswick coast, and as we have said, three of them are Francophones. Although they do not have employee status, they do deal with the Authority's central services and should be able to communicate, either orally or in writing, in the official language of their choice.

Unfortunately, the Authority's capability for providing services in French for its staff is very limited. As far as oral communications are concerned, this capability is practically non-existent. However, bilingualism seems to be getting a foothold in the area of forms and documents distributed to employees. Some of the forms and documents are published by the Department of Transport, and these are all bilingual. The Authority has translated most of its own forms and is now proceeding with the translation of working documents and job descriptions, for instance. Although

these efforts are certainly worth-while, the fact remains that this is the very least the contract pilots have a right to expect. Much still remains to be done before the Francophone pilots' language preference can be fully respected.

We therefore recommend that the Authority:

6) a) actively pursue its efforts to bilingualize documentation intended for its employees;

b) seek to acquire at the next recruitment opportunity some bilingual capability among staff members dealing with employees and contract personnel.

V. List of recommendations and comments by The Atlantic Pilotage Authority

For ease of reference, all recommendations formulated in this report are reproduced below under the major themes of the audit. When appropriate, they are followed by the institution's comments (*).

A) Guidelines and control mechanisms

1) a) **develop and adopt a formal policy by the end of 1983, including principles, guidelines and controls, with a view to implementing the provisions of the Official Languages Act;**

* On September 28, 1983, the Authority adopted an Official Language Policy.

b) **immediately thereafter advise all employees of the content of this policy.**

* Presently being done.

B) Language of service

2) **act now to provide for bilingual reception and telephone services at headquarters.**

* Hopefully, this recommendation can be acted on quickly.

3) a) establish the necessary mechanisms as soon as possible to ascertain and respect the language preferences of shipping agents;

* These mechanisms will be established as soon as time permits.

b) acquire a bilingual capability at headquarters at the first recruitment opportunity in order to be in a position to serve shipping agents in both official languages.

* Hopefully, this recommendation can be acted on quickly.

4) ensure that all applicant for a pilotage licence or certificate will henceforth be able to take written, oral and medical examinations in the official language of their choice.

* This has been permitted, but the Authority has never been asked to conduct an examination in French.

C) Equitable participation

5) adopt forthwith a recruitment policy, in keeping with the merit principle, to promote the hiring of Francophone staff.

D) Language of work

6) a) actively pursue its efforts to bilingualize documentation intended for its employees;

* This recommendation is always being pursued and for the most part is done.

b) seek to acquire at the next recruitment opportunity some bilingual capability among staff members dealing with employees and contract personnel.

* Hopefully, this recommendation can be acted on quickly.

Appendix A

THE ATLANTIC PILOTAGE REGION

Appendix B

CANADA

Office of the
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES · Bureau du
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Client Language Satisfaction Survey: The Atlantic Pilotage Authority

1. Have you indicated to the Atlantic Pilotage Authority your language preference for business communication? Yes ( ) No ( )

   a) If yes, what was your choice? English ( ) French ( )

   b) If no, what would be your choice? English ( ) French ( )

2. Does the Atlantic Pilotage Authority use your preferred official language when communicating with you

	Yes	No	Not applicable
in person?	( )	( )	( )
by telephone?	( )	( )	( )
by telex?	( )	( )	( )
by letter?	( )	( )	( )
for billing purposes?	( )	( )	( )
in its advertising?	( )	( )	( )
other (please specify)?	( )	( )	( )

3. Are you served in your preferred official language when <u>you</u> communicate with the Atlantic Pilotage Authority

	Yes	No	Not applicable
in person?	( )	( )	( )
by telephone?	( )	( )	( )
by telex?	( )	( )	( )
by letter?	( )	( )	( )
for billing purposes?	( )	( )	( )
other (please specify)?	( )	( )	( )

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du Commissaire aux langues officielles
66, rue Slater
Ottawa, K1A 0T8
Tel: (613) 995-7213

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE
ADMINISTRATION DE PILOTAGE DE L'ATLANTIQUE

DÉCEMBRE 1983

TABLE DES MATIÈRES

		Page
	INTRODUCTION	1
I.	STRUCTURE ET ACTIVITÉS	1
II.	OBJECTIF ET MÉTHODE	2
III.	SOMMAIRE	2
IV.	OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS	3
	A) Principes directeurs et mécanismes de contrôle	3
	B) Langue de service	5
	C) Participation équitable	10
	D) Langue de travail	10
V.	RAPPEL DES RECOMMANDATIONS ET COMMENTAIRES DE L'ADMINISTRATION DE PILOTAGE DE L'ATLANTIQUE	12
	ANNEXE A: Carte des zones de pilotage de l'APA	
	ANNEXE B: Questionnaire du sondage	

Introduction

Ce rapport contient une description de la situation linguistique actuelle de l'APA et fait état de problèmes pour lesquels nous formulons des recommandations spécifiques destinées à aider l'Administration dans son effort pour assurer le respect de la Loi sur les langues officielles.

Nous avons soumis une première version de ce rapport à l'Administration, qui nous a fait part de ses commentaires. Ceux-ci ont été soit incorporés au texte, soit ajoutés en partie V, Rappel des recommandations.

I. Structure et activités

L'Administration de pilotage de l'Atlantique est une Société de la Couronne créée en 1972 dont le mandat est de gérer et d'exploiter un service de pilotage à des fins de sécurité maritime. Elle est l'une des quatre agences de ce type existant au Canada, les trois autres s'occupant respectivement des régions des Laurentides, des Grands Lacs et du Pacifique.

La Société est gérée par au plus sept administrateurs, nommés par arrêté en conseil, et dont l'un agit à titre de Président. Le siège social de l'Administration est situé à Halifax, où 14 des 75 employés y exécutent leurs fonctions.

La réglementation maritime exige, pour les navires à tonnage élevé et pour la plupart des navires étrangers, le recours à un pilote dans certaines zones bien définies. L'Administration doit ainsi fournir ses services dans vingt zones de pilotage obligatoire (voir carte à l'annexe A), mais aussi dans celles pour lesquelles une demande spécifique de pilotage lui est adressée. Par ailleurs,

elle assume la tâche de la certification des pilotes qui travailleront dans la région de l'Atlantique, ce qui l'amène à faire passer des examens écrits et oraux.

II. Objectif et méthode

Notre étude a porté sur quatre thèmes: les principes directeurs et les mécanismes de contrôle, la langue de service, la participation équitable et la langue de travail.

La cueillette des données par l'équipe de vérification s'est effectuée de diverses façons:

- entrevues avec des gestionnaires au siège social;
- analyse de documents: publications, données statistiques et dossiers de correspondance;
- sondage par questionnaire sur la satisfaction linguistique des agents maritimes avec lesquels traite l'Administration.

III. Sommaire

Cette première vérification linguistique à l'Administration de pilotage de l'Atlantique nous a permis de constater qu'il y reste encore beaucoup à faire dans le domaine des langues officielles.

L'APA ne s'est pas encore dotée d'une politique formelle en matière de langues officielles, ce qui représente bien sûr un obstacle majeur à une mise en oeuvre efficace des dispositions de la Loi.

Au niveau de la langue de service, les efforts de l'Administration, qui a peu de contacts avec le grand public, se sont pratiquement limités aux agents maritimes et, de façon générale, n'ont pas encore porté sur les communications orales. L'absence totale de capacité bilingue au siège social constitue la cause première des difficultés de la Société à cet égard. L'Administration a également des problèmes au plan de la participation: aucun francophone n'y travaille à titre d'employé. L'anglais constituant ainsi la première langue officielle de tous les membres du personnel, aucun problème spécifique ne se pose dans le domaine de la langue de travail. On ne peut ignorer toutefois que trois des pilotes contractuels embauchés par l'APA sont francophones et ils devraient avoir la possibilité de transiger dans la langue officielle de leur choix avec les services centraux. Or, à l'exception des documents usuels de travail, les services centraux ou de personnel ne sont disponibles qu'en anglais.

IV. Observations et recommandations

A partir des informations recueillies, nous avons formulé un certain nombre d'observations et de recommandations que nous exposons ici en regard de chacun des thèmes à l'étude.

A) Principes directeurs et mécanismes de contrôle

La situation de l'Administration de pilotage de l'Atlantique, en termes de programme de langues officielles, accuse de sérieuses faiblesses. La plus importante est l'absence d'une politique formelle, d'un énoncé clair de principes, de directives et de contrôles en vue de l'application des dispositions de la Loi sur les langues officielles. Point n'est besoin d'insister sur le

fait que l'absence d'une telle politique constitue une porte ouverte à l'inaction en matière de bilinguisme.

Il existe bien sûr un plan annuel, mais celui-ci est d'abord destiné à l'usage du Conseil du Trésor, et ne saurait remplacer d'aucune façon la présence d'une politique formelle. Le but premier d'un tel plan est de tenir le Conseil informé de l'évolution de la situation linguistique de l'institution, et des mesures spécifiques que celle-ci entend prendre pour corriger les faiblesses observées. Il ne peut donc se substituer à un document visant spécifiquement à aider les gestionnaires pour l'interprétation et la mise en oeuvre des dispositions de la Loi, et à éclairer tous les employés sur leurs droits et obligations en matière de langues officielles.

De façon générale, le plan présenté par l'APA, et dont le Secrétaire de la Société a la responsabilité, offre un exposé peu détaillé de la situation et, ce qui est plus grave, des mesures correctives à prendre.

L'Administration dit n'avoir aucune difficulté particulière dans l'application des dispositions de la Loi sur les langues officielles. Les gestionnaires devraient examiner un peu plus en profondeur la situation linguistique réelle de la Société et veiller à ce que le prochain plan annuel ne présente pas de telles déficiences.

Nous recommandons en conséquence à l'Administration:

1)a) d'élaborer et d'adopter, d'ici la fin de 1983, une politique formelle, comprenant principes, directives et contrôles, en vue de l'application des dispositions de la Loi sur les langues officielles;

b) de faire immédiatement connaître la teneur de cette politique à tout son personnel.

B) Langue de service

L'Administration a peu de contacts réguliers avec le public en général. Toutefois, certaines remarques s'imposent à ce chapitre.

Nous avons noté que l'Administration s'était préoccupée de s'identifier dans les deux langues officielles. Par exemple, son inscription dans l'annuaire téléphonique d'Halifax apparaît en anglais et en français, le matériel utilisé pour la correspondance porte une identification bilingue, et tout affichage au siège social se présente dans les deux langues. De plus, toute annonce devant être diffusée dans la région bilingue du Nouveau-Brunswick (appels d'offres ou avis de concours) est publiée en anglais et en français.

La situation est quelque peu différente pour les communications orales. En effet, l'accueil et le service téléphoniques au siège social ne se font qu'en anglais. Il s'agit là d'une lacune fondamentale à laquelle l'Administration devrait remédier le plus tôt possible.

Nous recommandons en conséquence à l'Administration:

2) de prendre dès maintenant les mesures nécessaires afin d'assurer un accueil et un service téléphoniques bilingues à son siège social.

Nous avons identifié trois principales clientèles auxquelles l'APA est amenée à offrir ses services. Ce sont : les agents maritimes, qui représentent les armateurs; les capitaines de navires; enfin, les candidats à l'obtention d'un brevet ou d'un certificat de pilotage.

L'Administration de pilotage de l'Atlantique fait affaire avec quelque 300 agents maritimes, dont la plupart sont situés dans la région de l'Atlantique et au Québec; un petit nombre d'entre eux (environ une vingtaine) travaillent dans la région de la Capitale nationale et aux Etats-Unis. L'Administration est fréquemment en contact avec ces agents, que ce soit par correspondance (par exemple, facturation pour les services de pilotage), soit par téléphone.

L'équipe de vérification a procédé à un sondage auprès des agents maritimes afin d'évaluer leur satisfaction à l'égard de l'aspect linguistique de leurs communications avec l'APA. Un questionnaire (dont un exemplaire se retrouve à l'annexe B) a été distribué à 88 agents du Nouveau-Brunswick, du Québec et de la région de la Capitale nationale. Nous avons reçu 49 questionnaires remplis, ce qui situe le taux de réponse à 55%.

Les résultats de ce sondage nous indiquent d'abord que l'anglais et le français constituent respectivement la préférence linguistique de 84% et 16% des agents maritimes, et que le taux global de satisfaction est de 88%.

La plupart des agents maritimes sont donc servis dans la langue officielle de leur choix lorsqu'ils communiquent avec l'Administration. Ceci n'est toutefois pas significatif du degré de disponibilité des services dans les deux langues. En effet, le sondage révèle que la clientèle dont la préférence linguistique est l'anglais est totalement satisfaite, tandis que la moitié des agents maritimes désirant communiquer en français déclarent ne pas obtenir un service dans cette langue lors des contacts téléphoniques, par lettre ou en personne. Un manque de service en français apparaît aussi dans les communications

par télex, ou dans les envois publicitaires destinés aux agents. Enfin, si les formulaires utilisés pour les fins de facturation sont bilingues, deux répondants indiquent ne pas obtenir de service en français dans leurs contacts liés à la facturation : l'absence d'employés bilingues explique aisément ce fait.

Il ressort également de cette enquête que l'Administration ne s'est jamais attardée à s'informer auprès de ses clients de leur préférence linguistique. Il s'agirait là d'une première démarche à entreprendre en vue d'améliorer la qualité du service dans les deux langues officielles.

Les résultats du sondage nous amènent donc à conclure que l'APA doit envisager au plus tôt la mise en oeuvre de mesures visant à corriger les faiblesses observées. A l'égard des communications écrites, l'Administration a présentement recours aux services de traduction du Secrétariat d'État: si la capacité bilingue actuelle de l'institution permet difficilement qu'il en soit autrement, la Société devrait s'assurer que ce moyen est utilisé plus systématiquement afin que chaque client voit sa préférence linguistique respectée. Au niveau des communications orales, l'Administration se doit de chercher à acquérir une capacité bilingue au siège social.

Nous recommandons en conséquence à l'Administration:

3)a) de mettre en place dans les plus brefs délais les mécanismes nécessaires afin que soit connue et respectée la préférence linguistique des agents maritimes;

b) de se doter d'une capacité bilingue au siège social à la prochaine occasion de recrutement afin d'être en mesure de servir les agents maritimes dans les deux langues officielles.

Le travail du pilote consiste à guider le capitaine pour la conduite du navire dans les zones définies par la réglementation maritime. La communication entre le pilote et le personnel responsable de la navigation constitue donc l'élément central de la mise en oeuvre du service de pilotage.

On ne peut ignorer le fait que l'anglais constitue la principale langue des communications maritimes au Canada. Toutefois, ceci n'implique pas, comme semble le croire l'Administration, qu'il faille exclure le français de ces communications. Il serait d'ailleurs faux de croire que la langue officielle de préférence des capitaines est nécessairement l'anglais: des exemples de cas contraires ont été portés à notre attention au moment de notre étude.

Ceci signifie pour nous que l'Administration devrait offrir et être en mesure de fournir un service de pilotage dans la langue officielle de préférence du capitaine. Mais avant de mettre en oeuvre quelque mesure que ce soit, l'Administration devrait d'abord connaître la préférence linguistique de sa clientèle afin d'identifier les zones de pilotage pour lesquelles des moyens d'action sont nécessaires.

L'Administration est chargée de délivrer les brevets et les certificats nécessaires à toute personne qui exercera la fonction de pilote dans la région de l'Atlantique. Les candidats intéressés à l'un ou l'autre de ces diplômes ont à subir des examens écrits et oraux, lesquels devraient être administrés dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Or l'Administration ne fait passer ces examens qu'en anglais, la raison invoquée étant la nécessité pour les futurs pilotes de pouvoir parler et écrire suffisamment la principale langue des communications maritimes. Nous sommes d'avis que l'exigence d'une connaissance suffisante de l'anglais n'est pas une raison pour amener les candidats à subir leurs examens uniquement en anglais. Rien n'interdit en effet d'évaluer séparément les compétences linguistique et professionnelle des candidats, et de respecter ainsi la préférence linguistique de chacun.

En plus d'examens écrits et oraux, les candidats sont soumis également à un examen médical. Encore ici, tous les candidats devraient avoir la possibilité de communiquer avec le médecin dans la langue officielle de leur choix.

Nous recommandons en conséquence à l'Administration:

4) **de s'assurer que tous les candidats à l'obtention d'un brevet ou d'un certificat de pilotage aient désormais la possibilité de subir les examens écrits, oraux et médicaux dans la langue officielle de leur choix.**

C) Participation équitable

Si l'on excepte les pilotes engagés sur une base contratuelle, dont trois sont francophones, la première langue officielle de tous les employés de l'Administration est l'anglais. Ce fait éclaire à lui seul la direction qui doit être prise en matière de participation équitable des deux groupes linguistiques. L'Administration devrait chercher activement, par l'élaboration d'une politique de recrutement, à ce que la présence francophone au sein de son personnel reflète à tout le moins la composition linguistique de la population régionale. Une telle politique pourrait selon nous mettre l'accent sur la diffusion, tant au sein de la population en général qu'auprès des milieux pouvant être plus spécifiquement concernés des possibilités d'emploi offertes ou susceptibles d'être offertes par la Société.

Nous recommandons en conséquence à l'Administration:

5) d'élaborer dès maintenant une politique de recrutement visant à favoriser, dans le cadre du régime du mérite, l'embauche de personnel francophone.

D) Langue de travail

Dans la mesure où la préférence linguistique de tous les employés de l'Administration est l'anglais, la situation quant à la langue de travail ne présente aucune faiblesse particulière; les services centraux de même que tous les instruments de travail sont évidemment disponibles dans la langue officielle du choix de chaque employé.

La situation se présente de façon quelque peu différente si l'on tient compte de la compostion linguistique du groupe de pilotes embauchés par l'Administration sur une

base contractuelle. Ces pilotes sont actuellement au nombre de dix, travaillant principalement sur la côte du Nouveau-Brunswick et, comme nous l'avons déjà mentionné, trois d'entre eux sont francophones. Bien qu'ils n'aient pas le statut "d'employé" de l'Administration, ces pilotes ont à transiger avec les services centraux de l'Administration et devraient avoir la possibilité d'effectuer leurs communications, orales ou écrites, dans la langue officielle de leur choix.

Or, la capacité de l'Administration d'offrir des services au personnel en français est très peu élevée. En termes de communications orales, elle est à toute fin pratique inexistante. Un certain bilinguisme commence à s'affirmer par contre au niveau des formulaires et documents destinés aux employés. Une partie de ces formulaires et documents proviennent du ministère des Transports et sont tous en présentation bilingue. Pour sa part, l'Administration a traduit la plupart de ses propres formulaires et procède présentement à la traduction de documents de travail, ou de descriptions de postes par exemple. Si ces efforts méritent d'être soulignés, il n'en demeure pas moins qu'il s'agit là d'un minimum de services auxquels sont en droit de s'attendre les pilotes à contrat. Il reste encore beaucoup à faire afin que la préférence linguistique de ceux-ci soit pleinement respectée.

Nous recommandons en conséquence à l'Administration:

6) a) de poursuivre activement ses efforts de bilinguisation de la documentation destinée à ses employés;

b) de chercher à acquérir une capacité bilingue au sein des membres de son personnel ayant à transiger avec les employés et les contractuels.

V. Rappel des recommandations et commentaires de l'Administration de pilotage de l'Atlantique

Pour fins de commodité, toutes les recommandations formulées dans ce rapport sont reproduites ici selon les principaux thèmes de la vérification. Lorsqu'il y a lieu, elles sont suivies des commentaires de l'institution (*).

A) Principes directeurs et mécanismes de contrôle

1)a) d'élaborer et d'adopter, d'ici la fin de 1983, une politique formelle, comprenant principes, directives et contrôles, en vue de l'application des dispositions de la Loi sur les langues officielles;

* Le 28 septembre 1983, l'Administration a adopté une politique en matière de langues officielles.

b) de faire immédiatement connaître la teneur de cette politique à tout son personnel.

* Cette démarche est déjà en cours.

B) Langue de service

2) de prendre dès maintenant les mesures nécessaires afin d'assurer un accueil et un service téléphoniques bilingues à son siège social.

* Cette recommandation devrait pouvoir être mise en vigueur bientôt.

3)a) de mettre en place dans les plus brefs délais les mécanismes nécessaires afin que soit connue et respectée la préférence linguisitique des agents maritimes;

* Ces mécanismes seront mis en place aussitôt que le temps le permettra.

b) de se doter d'une capacité bilingue au siège social à la prochaine occasion de recrutement afin d'être en mesure de servir les agents maritimes dans les deux langues officielles.

* Cette recommandation devrait pouvoir être mise en vigueur bientôt.

4) de s'assurer que tous les candidats à l'obtention d'un brevet ou d'un certificat de pilotage aient désormais la possibilité de subir les examens écrits, oraux et médicaux dans la langue officielle de leur choix.

* Cette possibilité a toujours existé, mais aucun candidat n'a jusqu'à maintenant demandé à subir ses examens en français.

C) Participation équitable

5) d'élaborer dès maintenant une politique de recrutement visant à favoriser, dans le cadre du régime du mérite, l'embauche de personnel francophone.

D) Langue de travail

6)a) de poursuivre activement ses efforts de bilinguisation de la documentation destinée à ses employés;

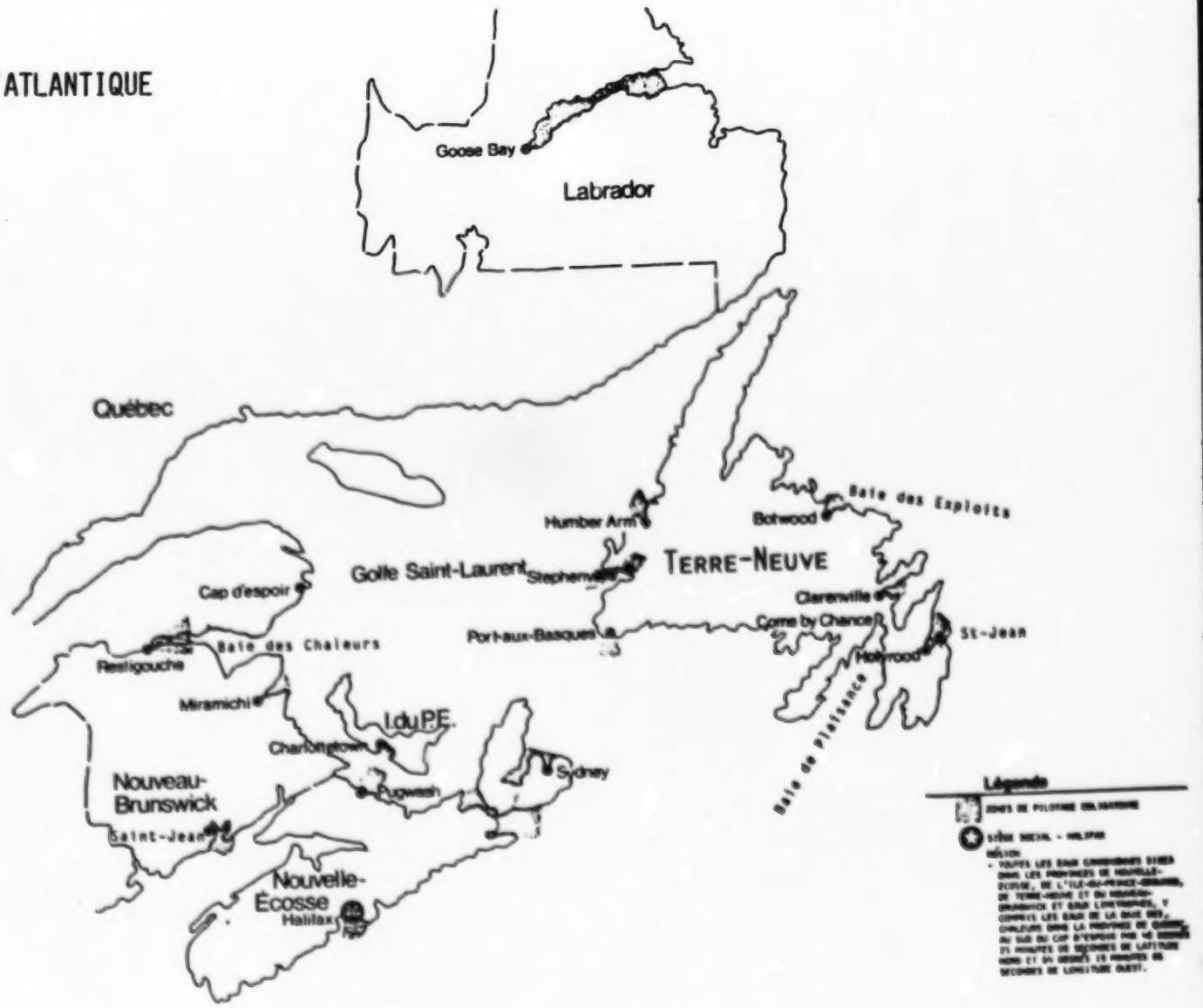
* Ces efforts se poursuivent et la tâche est en grande partie terminée.

b) de chercher à acquérir une capacité bilingue au sein des membres de son personnel ayant à transiger avec les employés et les contractuels.

* Cette recommandation devrait être mise en vigueur bientôt.

Annexe A

RÉGION DE PILOTAGE DE L'ATLANTIQUE



Annexe B

CANADA

Bureau du
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Office of the
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Sondage sur la satisfaction linguistique de la clientèle de l'Administration du Pilotage de l'Atlantique

1. Avez-vous indiqué à l'Administration du Pilotage de l'Atlantique la langue officielle que vous préférez utiliser dans vos communications d'affaires?

   Oui ( ) Non ( )

   Si oui, quel était votre choix? français ( ) anglais ( )

   Si non, quel serait votre choix? français ( ) anglais ( )

2. Est-ce que l'Administration du Pilotage de l'Atlantique utilise la langue officielle de votre choix en communiquant avec vous?

	oui	non	sans objet
en personne	( )	( )	( )
par téléphone	( )	( )	( )
par télex	( )	( )	( )
par lettre	( )	( )	( )
pour les fins de facturation	( )	( )	( )
dans sa publicité	( )	( )	( )
autres (veuillez préciser)	( )	( )	( )

3. Etes-vous servi dans la langue officielle de votre choix lorsque c'est vous qui communiquez avec l'Administration du Pilotage de l'Atlantique

	oui	non	sans objet
en personne?	( )	( )	( )
par téléphone?	( )	( )	( )
par télex?	( )	( )	( )
par lettre?	( )	( )	( )
pour les fins de facturation?	( )	( )	( )
autres (veuillez préciser)?	( )	( )	( )

POOR

QUALITY

ORIGINAL